



## **POLÍTICA DE ENVÍOS NACIONALES INTERNACIONALES**

### **Despacho de los productos.**

- Nuestra política consiste en alistar y despachar los productos solicitados por la página web, vía Whatsapp, correo electrónico o telefónicamente en un plazo máximo de un día hábil después de realizado el pago y confirmado la disponibilidad de los productos. Una vez el producto haya sido revisado y alistado, será despachado y se notificará vía telefónica y/o correo electrónico o Whatsapp al cliente, se enviará el número de guía o seguimiento y todos los datos relacionados con el envío.
- El pago del flete del envío debe asumirlo el cliente.
- Los costos del envío se calculan sobre la base del peso, tamaño, volumen y valor del seguro del paquete (el valor del seguro es opcional, es una decisión que toma el cliente); el valor del seguro de la mercancía es igual al precio del producto que usted adquirió. Se le brindara toda la información de las tarifas para que el cliente tome la decisión más acertada.
- Los tiempos de entrega demoran entre 5 y 8 días hábiles en condiciones normales y dependiente la revisión en las adunas por donde pasa el envío. Dado que los métodos de envío no son propios de VIAVIDA, son servicios prestados por un tercero (empresas de mensajería y envíos) cualquier demora o reclamo



con respecto al envío debe hacerse con la respectiva empresa con la que se contrató el servicio de mensajería. De igual manera cualquier reclamo por siniestro debe hacerse con la respectiva empresa, VIAVIDA no se hace responsable por cualquier daño o pérdida de la mercancía que ya haya sido enviada y despachada transfiriendo la responsabilidad a la empresa de mensajería que se contrató.

- En caso de que la aduana considere que el paquete debe pagar impuestos o aranceles, estos costos lo asume el cliente que recibe el envío.
- **Algo importante**, una vez entregado los productos **no se reciben devoluciones**.